

12

Činnosti verejných inštitúcií budú realizované v súlade so životným prostredím, v záujme jeho ochrany a s cieľom dosiahnuť ekologicky zodpovedné riadenie prírodných zdrojov a ochranu zdravia občanov.

## KVALITA PRACOVNÉHO ŽIVOTA

13

Prvým aspektom spokojnosti verejných zamestnancov je, bez ohľadu na ich funkciu, zmysel ich práce, t. j. prispievanie k lepšej organizácii spoluzitia v spoločnosti.

14

Zamestnávateľa vo verejnom sektore budú veľmi starostlivo zabezpečovať rozvoj schopností, hlavne prostredníctvom školení, s cieľom zabezpečiť atraktivnosť profesijnej dráhy. Venujú pozornosť kvalite riadenia, ktoré je dôležitým článkom medzi celkovou organizáciou a pracovnou jednotkou, ako aj čo najlepšiemu využívaniu schopností pracovníkov hľadaním tých najlepších kandidátov na jednotlivé pracovné pozície.

15

Rovnako ako sú zamestnanci oddaní svojej organizácii a čo najúčinnejšiemu vykonávaniu svojich úloh v rámci verejných služieb, tak aj zamestnávateľa vo verejnom sektore budú rovnako oddaní svojim zamestnancom, a to najmä z hľadiska pracovných podmienok, vrátane správneho a dostatočného odmeňovania nediskriminujúceho pohlavie, sociálnej ochrany, rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom a boja proti všetkým formám diskriminácie. Zamestnávateľa vo verejnom sektore sa zaväzujú čo najviac bojovať proti neistote zamestnania.

16

Zamestnávateľa vo verejnom sektore budú rešpektovať a uľahčovať slobodu združovania v odborových zväzoch a z nej vyplývajúce práva a povinnosti ako záruku spravodlivosti a sociálnej súdržnosti.

## KOMUNIKÁCIA A TRANSPARENTNOSŤ

17

Zamestnávateľa a zamestnanci vo verejnom sektore budú venovať prioritnú pozornosť efektívnej a pravidelnej komunikácii s používateľmi v súlade s ich očakávaniami, ako aj internej komunikácii a komunikácii prostredníctvom najvhodnejších kanálov.

18

Zamestnávateľa a zamestnanci vo verejnom sektore budú dbať o maximálnu transparentnosť administratívnych postupov s cieľom umožniť lepšie pochopenie verejných činností a ich cieľov.

19

Používatelia budú mať prístup k všetkým svojim osobným údajom, ktoré zamestnanci a zamestnávateľa vo verejnom sektore chránia. Dostanú jasnú informáciu o používaní takýchto informácií.

## NÁSLEDNÉ SLEDOVANIE

20

Závazky uvedené v tejto zmluve bude minimálne každé 2 roky monitorovať Výbor pre európsky sociálny dialóg pre ústredné orgány štátnej správy.

Podpísané v Bruseli dňa 12. decembra 2012

**TUNED** Jean-Paul Devos

TUNED reprezintă Delegația Sindicatelor din  
Administrațiile Publice Naționale și Europene  
Personne de contact : nsalson@epsu.org

**EUPAE** Jacky Leroy

EUPAE zastupujúci zamestnávateľov  
správy ústredných vlád,  
Personne de contact : Jacques.Druart@p-o.belgium.be

# Európska rámcová zmluva EUPAE/TUNED

s cieľom zaistiť kvalitu služieb v ústredných  
orgánoch štátnej správy



## Preambula

Hlavným poslaním všetkých verejných inštitúcií, vrátane inštitúcií Európskej únie, je slúžiť verejnému záujmu v prospech všeobecného blaha. Toto poslanie dáva legitimitu ich konaniu. Nižšie uvedené všeobecné hodnoty majú s týmto zdrojom legitimitu, ako aj so základnými ľudskými právami, úzke prepojenie.

Európski sociálni partneri – organizácie EUPAE (zamestnávateľa) a TUNED (odborové zväzy) za sektor ústrednej štátnej správy – zdôrazňujú kľúčovú úlohu, ktorú zohrávajú verejné orgány pri poskytovaní, financovaní, realizovaní a organizovaní verejných služieb spôsobom, ktorý plní potreby používateľov.

V kontexte svetovej hospodárskej a sociálnej krízy má potvrdenie všeobecných hodnôt a záväzkov tieto hodnoty udržiavať zásadný význam pre dôveru používateľov a obraz štátnej správy a verejných služieb.

V tomto dokumente je hodnota definovaná ako referenčný systém, s ktorým sa zainteresované strany môžu identifikovať, v ktorom môžu preberať záväzky a mať pocit zodpovednosti. Hodnoty sú navyše signálom pre verejné konanie a motiváciou pre verejných zamestnancov a zamestnávateľov.

Organizácie EUPAE a TUNED sa hlásia k záväzku dodržiavať hodnoty verejných služieb vrátane tých, ktoré sú uvedené v Protokole 26 o službách všeobecného záujmu, ktorý tvorí prílohu k Zmluve o EÚ (ZFEÚ), t. j. vysokú úroveň kvality, bezpečnosti a cenovej dostupnosti, rovnaké zaobchádzanie a podporu všeobecnej prístupnosti a používateľských práv, ako aj základné práva zakotvené v Charte Európskej únie, t. j. dôstojnosť, slobodu, rovnosť, solidaritu a spravodlivosť.

Tieto hodnoty zároveň preukazujú prispôbenie verejných služieb prostredníctvom spojenia tradičných hodnôt s novými demokratickými, odbornými a etickými hodnotami.

Vyjadrujú súdržnosť celkovej verejnej činnosti a sú nástrojom na podporu sociálneho dialógu. Sú stavebným prvkom a spojivom medzi štátnymi správami, ich verejnými zamestnancami a spoločnosťou.

Plnenie týchto hodnôt sa zakladá na spokojnosti verejných zamestnancov a vyžaduje si :

- ✓ efektívne uskutočňovanie sociálneho dialógu
- ✓ dostatočné zdroje
- ✓ a konzultácie s používateľmi

Sociálni partneri Výboru pre európsky sociálny dialóg pre ústredné orgány štátnej správy súhlasia s plnením rámcovej zmluvy, ktorá je viac než jednoduchým vyhlásením princípov, nakoľko jej zámerom je:

- ✓ zdôrazňovať všeobecné hodnoty a zároveň vyzývať k ich osvojovaniu a plneniu čo najkonkrétnejším spôsobom všetkými inštitúciami a pracovníkmi v ústrednej správe
- ✓ podieľať sa na diskusiách na národnej a európskej úrovni s cieľom uľahčiť rozvoj a adaptabilitu verejných služieb, ktoré sú jadrom sociálnej a demokratickej Európy
- ✓ riadiť konanie a prácu výboru.

## O NÁS

Európsky výbor pre sociálny dialóg pre ústredné orgány štátnej správy bol založený v roku 2010 a je jedným zo 44 medziodvetvových výborov, ktoré sa s podporou Európskej komisie podieľajú na európskom sociálnom modeli.

Medzi ciele tohto nového výboru, ktorý spája zástupcov odborových zväzov (TUNED) a zamestnávateľov (EUPAE) z tohto sektora, patria zlepšovanie fungovania správnych orgánov a zlepšovanie noriem týkajúcich sa pracovných podmienok, podpora sociálneho dialógu na národnej úrovni a prispievanie svojimi názormi k príprave európskych politík, ktoré sa týkajú ústrednej štátnej správy.

**Odborové zväzy a zamestnávatelia z verejného sektora, ktorí sú členmi výboru, prijali prostredníctvom tejto rámcovej zmluvy 20 konkrétnych záväzkov vedúcich k zlepšeniu kvality verejných služieb v prospech občanov.**

# Hodnoty & záväzky

## SLUŽBY A DODRŽIAVANIE ZÁKONA

- 1 Verejní zamestnanci a zamestnávatelia budú realizovať verejnú politiku zameranú na všeobecný záujem a verejné blaho.
- 2 Činnosti v rámci verejných služieb sa budú uskutočňovať pod dohľadom a vedením vlád, v súlade s príslušnou národnou a európskou legislatívou a medzinárodnými normami.

## UVÍTANIE

- 3 Verejní zamestnanci a zamestnávatelia musia mať snahu uvítať používateľov v tých najlepších podmienkach. V záujme toho musia verejní zamestnávatelia zabezpečiť dostatočné množstvo kvalifikovaných pracovníkov a poskytnúť vhodné kancelárske priestory a vybavenie. Kľúčovými slovami sú prístupnosť a zdvorilosť. Zamestnanci vo verejnom sektore si osvoja primeraný postoj a budú si pestovať náležitý vzťah.
- 4 Potreby používateľov sa budú predvídať a vždy, keď to bude možné, zohľadnia sa s uplatnením prístupu vychádzajúceho z blízkosti služieb. Dostupnosť bude zabezpečená na maximálnej možnej úrovni, a to aj čo sa týka otváracích hodín, usporiadania priestoru, jediného kontaktného bodu, telefonických asistenčných liniek alebo internetových stránok.
- 5 Schopnosť reagovať na služby sa bude merať podľa rýchlosti plnenia záväzkov a dodržiavania termínov v rámci verejnej služby.
- 6 Zamestnávatelia vo verejnom sektore v rámci celkovej zodpovednosti, ktorú v prvom rade preberajú sami, jasne definujú povinnosti verejných zamestnancov voči používateľom.

## SPRAVODLIVOSŤ

- 7 Zamestnávatelia a zamestnanci vo verejnom sektore budú s jednotlivými spismi a situáciami zaobchádzať úplne nestranne. Na základe potrebnej solidarity medzi členmi našej spoločnosti sú služby dostupné a prispôbené potrebám a ťažkostiam všetkých ľudí.
- 8 Zamestnávatelia a zamestnanci vo verejnom sektore zabezpečia, aby služby vyjadrovali rôznorodosť spoločnosti. Verejní zamestnávatelia tomu venujú pozornosť pri prijímaní pracovníkov, ich kariérnom raste a organizácii služieb.

## BEZÚHONNOSŤ

- 9 Verejní zamestnanci sa zaväzujú, že nedovolia, aby ich súkromné záujmy a osobné alebo politické väzby ohrozili verejné rozhodnutia a riadenie.
- 10 Zamestnávatelia a zamestnanci vo verejnom sektore musia byť ostražití, aby predišli porušovaniu hodnôt uvedených v tomto dokumente, vrátane bezúhonnosti, a na takéto porušenia musia upozorňovať. V záujme toho budú zamestnávatelia vo verejnom sektore účinne chrániť zamestnancov pred všetkými negatívnymi dôsledkami ich účasti v boji za zachovanie týchto hodnôt.

## ÚČINNOSŤ

- 11 Služby budú používateľom poskytované maximálne kvalitne, efektívne, rýchlo a s optimálnym využitím zdrojov na základe transparentných a spoľahlivých ukazovateľov. Používatelia sa budú podieľať na analýze potrieb a hodnotení výsledkov služieb.